



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
DESDE EL 1° DE OCTUBRE HASTA EL 3 DE DICIEMBRE DE 2019**

PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS	
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO
CUENTAS AHORRO	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	21	2
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	47
	Problemas presentados con la tarjeta débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada)	2	0
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros)	19	9
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	56	86
	Entrega billetes falsos	9	0
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1
	Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	1	0
	Problemas relacionados con cajeros de otras empresas	5	26
	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	4	2
<b>TOTAL</b>		<b>299</b>	
CUENTA PLAZO FIJO	Incumplimiento en las cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	1
	Modificación de tasas de interés	3	0
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1
	Operaciones no reconocidas (consumos, disp., retiros, cargos y Abonos)	2	0
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>	
CUENTA CTS	Incumplimiento en las cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gasto y tributos.	3	0
	Modificación de tasas de interés	23	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	17	9
	Retenciones indebidas	3	0
	Operaciones no reconocidas (consumos, disp., retiros, cargos y Abonos)	6	0
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otra empresa	0	5
Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	1	0	
<b>TOTAL</b>		<b>83</b>	
TARJETA DEBITO	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gasto y tributos.	7	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	163
	Operaciones no reconocidas (consumos, disp., retiros, cargos y Abonos)	6	6
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otra empresa	0	11
	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	3	1
	<b>TOTAL</b>		<b>207</b>
CREDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	Inadecuada ejecución de garantías	1	0
	<b>TOTAL</b>		<b>1</b>
CREDITOS DE CONSUMO	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gasto y tributos.	6	0
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	0
	Problemas relacionados con garantías	2	0
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	1
	Reporte indebido a la central de riesgos	3	0
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	1	1
	Entrega billetes falsos	1	0
	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	1	0
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>	
ATENCION AL PUBLICO	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20	8
	Inadecuada atención al usuario - Problemas con la calidad del servicio	61	38
	<b>TOTAL</b>		<b>127</b>
CREDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	Incumplimiento en las cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	0
	Problemas relacionados con garantías	2	0
	Incumplimiento del secreto bancario	1	0
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0
	Reporte indebido a la central de riesgos	2	0
	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	0
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	3	1
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	0
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>	
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>782</b>	
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN</b>		<b>17</b>	
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>		<b>9,463,120</b>	